

возбудить интерес к поэтическому слову и ощутить себя причастным к нему, почувствовать красоту, получить заряд эстетической энергии, встретиться с интересными творческими людьми. А атмосфера на таких вечерах всегда проникнута теплом общения со Словом и друг с другом.

И во все это мы, сотрудники библиотеки, стремимся внести частицу своей души, вдохновения и умения.

Н.В. Мальцева

ПГТУ, Пермь

Современные проблемы обслуживания читателей

С середины 90-х гг. произошли изменения в обслуживании читателей. Основные показатели обслуживания (читатели, посещения и книговыдача) из года в год увеличиваются. Этому способствует характерная для большинства вузов города тенденция увеличения приема студентов. За последние годы наблюдается значительный рост студентов вечерне-заочной формы обучения и студентов дневной формы обучения на контрактной основе. Состояние и проблемы библиотечного обслуживания читателей рассматривались на Пермском городском межведомственном семинаре-совещании в 1997 г. Были обсуждены актуальные проблемы обслуживания библиотеками города самой большой и активной читательской категории – студенчества. Для студентов работа с книгой – неперемнное условие их обучения и творческого поиска, поэтому за последнее десятилетие наблюдается тенденция к увеличению студентов вузов среди общего числа пользователей библиотек разного ведомственного подчинения. И проблема взаимодействия вузовских библиотек с библиотеками других систем и ведомств по обслуживанию студенческой молодежи сохраняет свою актуальность. От деятельности библиотек в целом зависит успех проводимой реформы высшего образования в стране. ЮНЕСКО провозгласил XXI век «Веком образования», а качество образования определяется во многом уровнем информационного обеспечения учебно-воспитательного процесса.

Можно отметить положительные явления в деятельности вузовских библиотек:

- Сложилась система обслуживания читателей с учетом нормативных документов, а также в соответствии с условиями в конкретном вузе. Есть понимание, что эффективность библиотечного обслуживания определяется работой всех отделов библиотеки, т.е. библиотека рассматривается как целостный организм.
- Приоритетным направлением работы вузовских библиотек является обеспечение учебного процесса. Для студентов от первокурсника до дипломника используется целый комплекс разнообразных библиотечных мероприятий.
- Остро чувствуется востребованность библиотек, о чем свидетельствуют годовые отчеты работы библиотек вузов. Сравнивая количественные показатели работы библиотек вузов Перми по состоянию на 1997 г. и 2003 г., необходимо отметить рост количества читателей:
 - по единому читательскому билету на 19 тыс. (72085),
 - фактически обслуженных на 32 тыс. (165353).

Увеличение количества читателей происходит, в основном, за счет студентов, так как количество профессорско-преподавательского состава остается относительно стабильным. Выросли показатели посещений на 100 тыс. (1,9 млн) и книговыдач на 400 тыс. (4,2 млн).

- Увеличилось количество новых поступлений за счет выделения внебюджетных средств на комплектование библиотечных фондов. За пять лет на 300 тыс. экземпляров (5,1 млн) выросли общие фонды библиотек вузов города. Однако для обеспечения полноты комплектования требуется до 10% из внебюджетных средств на комплектование книг и подписку периодических изданий, а также регулярность финансирования. Практически во всех вузах сохраняется проблема обеспечения дисциплин новой литературой и отмечается недостаточное количество грифовой литературы.

- Читателям предоставляются дополнительные библиотечные услуги, в том числе с применением новых современных технологий.

- Качественные изменения в библиотечном обслуживании связаны с внедрением новых носителей информации, технических средств и технологий: копированием документов, компьютеризацией библиотечных процессов, использованием телекоммуникационных систем и др. Расширилось информационное пространство, сократилось время доведения информации до читателя. Благодаря компьютеризации вузовских библиотек города читатели получили возможность поиска документов по электронным каталогам, доступа к информации по Интернет, использования электронных документов, различных электронных правовых систем и пр. В Пермском государственном техническом университете (ПГТУ) с 1998 г. ведется библиотечный сайт, на котором выставлена база данных книг и ежемесячно обновляются списки новых поступлений в библиотеку по 17 темам, а также представлены информация о библиотеке, новости, реклама. В практику работы вошло общение с пользователями по электронной почте.

Вся система обслуживания оказалась крайне перегруженной, увеличились объемы и содержание работы вузовских библиотек. В работе вузовских библиотек обозначились следующие проблемы, негативно отражающиеся на качестве обслуживания:

- Дефицит учебной литературы при значительном росте читателей. Для решения этой проблемы в библиотеках стали активно использовать краткосрочный абонемент, что позволило улучшить фактическую обеспеченность студентов литературой. Кроме того, приоритетное комплектование читальных залов новой литературой обеспечило доступ к необходимым изданиям большему количеству читателей.

- Нехватка посадочных мест в читальных залах: 1767 мест на 72 тыс. читателей вузовских библиотек, что составляет менее 50% потребности в посадочных местах. Только в библиотеке ПГИИК с открытием в прошлом году нового читального зала количество мест в читальных залах практически соответствует норме. За последние годы из-за изменений в учебных программах активизировалась самостоятельная работа студентов в читальных залах. Кроме того, недостаточная экзemplарность новых поступлений вынуждает студентов чаще посещать читальные залы. Поэтому в вузовских библиотеках для решения этой проблемы предлагаются услуги ксерокопирования, ночной и выходного дня абонементы в читальных залах, удлиняются часы работы отдельных залов обслуживания.

- Наличие читательских очередей на абонементы и в читальных залах.
- Размещение библиотечных фондов.

Говоря о проблемах, нельзя не выделить и те, решение которых невозможно осуществить силами библиотечных коллективов: финансирование библиотек, недостаток производственных площадей, слабое техническое оснащение, аварийные ситуации (затопления фондов, помещений), низкие оклады библиотекарей. Серьезной проблемой в библиотеках вузов Перми является отсутствие достаточного количества современных технических средств и низкие возможности качественного улучшения компьютерной и копировальной техники. Несмотря на сложность этих проблем, они рассматриваются и, по возможности, решаются с руководством вузов.

Одна из главнейших проблем в библиотечном обслуживании – информированность читателей. Что знает читатель о библиотеке, ее фондах, возможностях? Для знакомства читателей с библиотекой вуза используются различные формы работы: экскурсии, беседы, библиотечные уроки, выставки. Во всех библиотеках имеются печатные материалы, помогающие читателям ориентироваться в библиотечном мире: памятки, путеводители и пр. Так, изданная в библиотеке ПГТУ в 1997 г. «Памятка читателю» представлена в форме «вопрос-ответ»: как записаться в библиотеку, как заполнить требование на книгу, как поступить, если ... и т.д., что облегчает читателям получение нужных сведений. Ежегодно в библиотеке технического университета выпускается «Краткий путеводитель по библиотеке», в котором указаны все отделы, их местонахождение, режим работы, телефоны. В 2000 г. библиотека Пермской государственной сельскохозяйственной академии (ПГСХА) подготовила для читателей интересный «Путеводитель по библиотеке от А до Я». В 2001 г. в библиотеке Пермского государственного университета (ПГУ) разработаны новые информационные материалы для читателей. В библиотеках также используются возможности информационных стендов. Оформлены новые стенды в библиотеке Пермского государственного педагогического университета (ПГПУ) в 2002 г. и в библиотеке ПГТУ в 2003 г. В библиотеке Пермской государственной фармацевтической академии (ПГФА) для читателей предлагаются обзоры новых книг в печатном варианте на специальном стенде. За последние годы значительно улучшилась реклама библиотек, их фондов, форм обслуживания, проводимых мероприятий.

Что значит библиотека для читателей? Что знают они о библиотеке, ее фондах, услугах, работниках? Что знают работники библиотеки о своих читателях? Что требуется читателям? Ответить на поставленные вопросы помогает анкетирование читателей. Анкетирование позволяет собрать данные практически по любому возникшему вопросу, помогает понять, как соотнести потребности читателей и возможности библиотеки, учесть пожелания читателей, улучшить свою работу. Анкетирование читателей проводят все библиотеки вузов: ПГУ, ПГСХА в 2000 г., ПГТУ в 1990-1993 гг. и в 2003 г. Статистические данные отчетов и иная информация, имеющаяся в библиотеках различных ведомств, не раскрывают всю картину библиотечного обслуживания читателей. Библиотечные работники не всегда имеют представление о мнениях и желаниях читателей. Как общими усилиями создать наилучшие условия для работы читателей с литературой? Ответы читателей помогут библиотекам при совершенствовании их работы.

Главное условие эффективности библиотечного обслуживания заключается в поддержании постоянного диалога между библиотекой и читателем, обогащающего обе стороны. Общение присутствует во всех видах человеческой деятельности, но именно в библиотеках оно превратилось в категорию профессиональную, стало приоритетной функцией. Большую часть времени библиотекаря занимает общение с читателями. В диалоге библиотекарь – читатель ведущая роль принадлежит читателям, их интересам и запросам. Библиотекарь стремится войти в контакт и расположить читателя к деловому взаимодействию. Только в дружественной атмосфере библиотеки читатель может чувствовать себя удобно и комфортно. Даже указатели и правила пользования библиотекой сформулированы и использованы как «добрые» знаки внимания. Посещение библиотеки должно стать праздником для любого читателя. Поэтому во всех библиотеках стоит серьезная проблема формирования культуры общения и, кроме того, четкого понимания и признания приоритета читателя в библиотеке.

Если говорить о главных направлениях работы вузовских библиотек, то их можно сформулировать следующим образом:

- Повышение уровня информационного обеспечения учебного и научного процессов вузов путем рационального формирования библиотечных фондов; внедрения и активного использования новых информационных технологий; оперативного информирования читателей о библиотеке, ее фондах и пр.; создания комфортных условий для работы читателей с документами; введения дополнительных услуг.
- Совершенствование культуры общения библиотечных работников вузовских библиотек для успешного выполнения работы по обслуживанию читателей.
- Координация работы вузовских библиотек с государственными и муниципальными с целью совершенствования системы библиотечного обслуживания в городе.

Будущее вузовских библиотек неотрывно от состояния высшего образования в стране. При отлаженной системе финансирования будут комплектоваться фонды, совершенствоваться вся система библиотечного обслуживания. Мощные, технически оснащенные библиотеки вузов смогут в полном объеме обеспечивать учебно-воспитательный процесс и научные исследования документами и информацией.

Н.А. Роляк, О.В. Нефедова
ТюмГНГУ, Тюмень

Штриховое кодирование в библиотеке

Библиотека Тюменского государственного нефтегазового университета (ТюмГНГУ) начала вести электронный каталог в 1996 г. в АИБС «Библиотека 4». В сентябре 2003 г. была закуплена и установлена программа «Ирбис». В библиотеке автоматизированы все рабочие места, продолжается создание электронного каталога книг, диссертаций, электронных и периодических изданий, ведутся базы данных «Статьи», «Высшая школа», «История ТюмГНГУ», идет подготовка к автоматизации обслуживания читателей.

Суть новой автоматизированной системы обслуживания достаточно проста. Читатель заказывает книгу в зале электронных каталогов. Для этого он должен набрать номер своего читатель-